

С.С.Галасюк, к.е.н., доц.
(Одеський державний економічний університет)

ПРОБЛЕМИ КАТЕГОРИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ

У статті подано аналіз існуючої системи категоризації готельних підприємств в Україні. Проведено дослідження окремих нормативно-правових актів чинного законодавства України про класифікацію засобів розміщення туристів, на підставі якого зроблено висновок про необхідність їх суттєвої доробки та досягнення узгодженості між ними.

Ключові слова: категоризація, обов'язкова і добровільна сертифікація, готельні підприємства, засоби розміщення туристів, нормативно-правові акти.

В статье дан анализ существующей системы категоризации гостиничных предприятий в Украине. Проведено исследование отдельных нормативно-правовых актов действующего законодательства Украины о классификации средств размещения туристов, на основании чего сделан вывод о необходимости их существенной доработки и приведения в соответствие друг с другом.

Ключевые слова: категоризация, обязательная и добровольная сертификация, гостиничные предприятия, средства размещения туристов, нормативно-правовые акты.

The article consists the analysis of a hotel categorization system in Ukraine. The work contains research of separate regulatory legal acts of the current legislation of Ukraine about classification of tourist accommodation. The conclusion is drawn on necessity of their essential completion and reduction for conformity with each other is conducted.

Keywords: categorization, binding and voluntary certification, hotels, tourism accommodation, regulatory acts.

Постановка проблеми. У світі на даний час функціонують понад 30-ти систем класифікації засобів розміщення туристів. Існують різні підходи до сертифікації готельних послуг на категорію, які залежать від моделі державного регулювання в сфері туризму, прийнятої в тій або іншій країні. Так, в одних державах сертифікація на отримання певної категорії засобами розміщення

проводиться в обов'язковому порядку, а в інших країнах ця процедура здійснюється повністю на добровільній основі. Крім того, питання із сертифікації можуть вирішуватися на різних державних рівнях управління: у Франції, наприклад, це прерогатива центральних органів влади у сфері туризму, а у сусідній Іспанії – регіональних. Також сертифікація може проводитися й недержавними організаціями, якщо в країні відсутній механізм державного регулювання в цій галузі. Так, наприклад, у Швейцарії сертифікація готельних послуг не є предметом нормативно-правових актів, тобто не носить офіційного характеру, а проводиться з ініціативи представників готельного бізнесу, або за домовленістю між власниками готелів. В деяких країнах готельні підприємства можуть бути класифіковані одночасно у двох системах – наприклад, у США («зірки» та «алмази»). Крім того, багато готельних ланцюгів уводять власні стандарти обслуговування, на підставі яких добровільно сертифікують свої послуги і визначають розрядність готельних підприємств.

Підсумком сертифікації в готельному бізнесі стає одержання засобами розміщення певного сертифіката про відповідність рівню безпеки надаваних послуг. Крім того, готельні підприємства можуть одержувати сертифікат, який підтверджує їх розряд, що є складовою прийнятої в даній країні системи категоризації.

В Україні на даний час створено пакет нормативно-правових актів, необхідних для оцінки послуг засобів розміщення з метою отримання ними певної категорії, однак між окремими документами існують суперечності, які перешкоджають розвитку процесу категоризації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Узагальненням досвіду класифікації засобів розміщення туристів займався ряд провідних вітчизняних учених, які присвятили даному дослідженню окремі глави своїх наукових праць [1, с. 181-202; 2, с. 57-133; 3, с. 204-220; 4, с. 176-188]. Проте, детальний аналіз розвитку процесу категоризації готельних підприємств на підставі нормативно-правових актів чинного українського законодавства дотепер не проводився.

Метою даної статті є аналіз системи категоризації засобів розміщення туристів на підставі вивчення окремих нормативно-правових актів чинного законодавства України про готельне господарство, та виявлення неузгодженості між ними з цього питання.

Виклад основного матеріалу. Найпоширенішими системами класифікації засобів розміщення є «зіркова», яку ще називають «європейською» або «французькою» (застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Україні, Росії тощо) та «індійська» (система балів, що прийнята в країнах Азії та Африки). Крім того, існують системи, символами яких є «ключі» і «місяці» (у Великій Британії), «алмази» (у США), «сонечка» (у скандинавських країнах), «яблука» (у Словенії – для фермерських господарств), «леви» (у Чехії – для відмінності справжнього санаторію від звичайного готелю, особливо на курорті Карлови Вари), «розряди» (в Ізраїлі) тощо.

Таким чином, створити єдині для всіх норми, за якими можна класифікувати засоби розміщення, дуже важко, а контролювати їх дотримання практично неможливо. Системи класифікації відрізняються одна від одної не тільки символікою, кількістю категорій, але й стандартами обслуговування. Подібні розходження виникають із культурно-історичних, соціально-економічних і юридичних особливостей держав, їх кліматичних умов, менталітету місцевого населення, тобто його національних традицій, звичаїв і звичок. Це пов'язано з тим, що основними клієнтами готелів є вітчизняні туристи, які в більшості випадків забезпечують завантаження засобів розміщення протягом року. «Внутрішні» туристи фактично і визначають вимоги щодо готельної бази та рівня сервісу. Однак кожна цивілізована країна прагне поліпшити надання послуг з розміщення та підвищити клас обслуговування туристів згідно із сучасними міжнародними вимогами.

З метою підвищення якості обслуговування туристів у засобах розміщення, гармонізації системи національної класифікації готельних підприємств зі світовими стандартами, особливо напередодні проведення чемпіонату з футболу «Євро-2012», в Україні затверджено «Порядок

встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (далі – Порядок категоризації засобів розміщення) [5].

Варто відзначити, що в Україні до пакету документів, на підставі яких здійснюється сертифікація послуг з розміщення, входять наступні:

«Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (2004 р.);

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» (2004 р.);

ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (2004 р.);

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (2006 р.);

«Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (2006 р.);

«Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (2007 р.).

Усі перераховані вище документи на даний час потребують внесення змін та доповнень, проте новий нормативний акт «Порядок категоризації засобів розміщення» не здатний вирішити ці проблеми, тому що не має узгодженості з ними, а застосування його ускладнено відсутністю певного механізму впровадження.

Недосконалість «Порядку категоризації засобів розміщення» проявляється у наступному:

1. Згідно з «Правилами обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)» в Україні встановлена процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг з розміщення стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля в державній системі сертифікації УкрСЕПРО. Обов'язкову сертифікацію послуг з розміщення здійснюють органи, призначені Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандартом).

У рамках проведення процедури сертифікації послуг з розміщення може бути здійснена добровільна сертифікація на відповідність вимогам, що не віднесені нормативними документами до кола обов'язкових. Так, додатково на бажання заявника орган із сертифікації може провести сертифікацію послуг з розміщення на підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам до певної категорії згідно з ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». При цьому сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам нормативних документів виконується у будь-якому випадку.

Орган із сертифікації формує комісію, до складу якої крім аудиторів залучаються кваліфіковані фахівці готельного господарства та туризму, представники Міністерства культури і туризму та його структурних підрозділів. Головою комісії призначають аудитора із сертифікації послуг з розміщення [6].

«Порядком категоризації засобів розміщення» затверджено інший порядок визначення органів із сертифікації та формування комісії. Так, обов'язкову сертифікацію та оцінювання відповідності засобів розміщення вимогам певних категорії повинні здійснювати органи з сертифікації, що призначаються Держспоживстандартом України для виконання у державній системі сертифікації УкрСЕПРО робіт із сертифікації. Функції уповноваженого органу із встановлення категорій засобам розміщення виконує Міністерство культури і туризму (МКТ).

Процедура проведення сертифікації має наступний вигляд:

- органом із сертифікації, акредитованим в УкрСЕПРО, створюється комісія, яка здійснює обов'язкову сертифікацію послуг з тимчасового розміщення;
- у разі наявності позитивних результатів проведення обов'язкової сертифікації послуг з розміщення даний орган із сертифікації утворює комісію з питань оцінювання засобу розміщення на категорію та призначає її голову. Склад комісії тотожний тому, що визначено в «Правилах обов'язкової сертифікації послуг з розміщення», тобто також включає фахівців готельного

господарства та представників МКТ. Роботи з оцінювання засобів розміщення виконуються відповідно до вимог ДСТУ 4269:2003;

- орган із сертифікації надсилає документи про результати оцінювання засобу розміщення та пропозиції щодо встановлення йому відповідної категорії до спеціально створеної комісії із встановлення категорій готелям при МКТ, яка протягом 14 днів розглядає їх і приймає рішення більшістю голосів.

Таким чином, замість однієї комісії з сертифікації, до складу якої залучалися представники профільного міністерства, даним «Порядком» повинні бути створені три, що значно ускладнює процедуру встановлення категорій готелям та іншим об'єктам розміщення.

В аналізі регуляторного впливу щодо прийняття «Порядку категоризації засобів розміщення», оприлюдненого на офіційному сайті Державної служби туризму і курортів, указано, що «робота по сертифікації та категоризації готелів здійснюється фахівцями зі стандартизації та сертифікації, які не мають достатнього досвіду в галузі туризму і курортів, а пройшли тільки коротку підготовку в навчальному центрі Держспоживстандарту України. Фахівці у сфері туризму практично до цього процесу не залучаються, що й призводить до загальної невідповідності класифікованих готелів аналогам відповідних категорій у різних регіонах країни» [7]. На нашу думку, для подолання цього становища замість уведення в дію нового нормативного документа треба підсилити контроль за дотриманням вимог існуючих актів, зокрема «Правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення».

2. В «Порядку встановлення категорій засобам розміщення» указано, що готелі мають бути класифіковані по «зірках» – від однієї до п'яти – відповідно до вимог ДСТУ 4269:2003. Однак, як визнають самі розробники даного нормативного акту, за роки, що минули з часу набуття чинності цього стандарту, він виконав своє завдання щодо підвищення рівня якості та комфортності вітчизняних готелів, але на даний час нормативна база потребує актуалізації та приведення у відповідність з вимогами часу. Особливо гостро це

питання стоїть в контексті підготовки засобів розміщення країни до фінальної частини чемпіонату з футболу «Євро-2012» [7].

Тому слід зазначити, що критерії оцінювання матеріально-технічної оснащеності, комплексу надаваних послуг та кваліфікації персоналу українських готелів щодо присвоєння певних «зірок» значно відрізняються від європейських аналогів, що не сприяє наданню споживачеві достовірної інформації про якість послуг, створенню умов для просування на міжнародний туристичний ринок національного турпродукту.

На нашу думку, крім адаптації національного стандарту з класифікації готелів до сучасних вимог, потрібно удосконалити саме механізм підтвердження відповідності готельного підприємства вимогам до певної категорії на підставі встановлення конкретних оцінок за п'ятибальною системою. Так, наприклад, категорія 5* надається готелю за умови отримання ним усіх оцінок «відмінно» (за таблицею 1 ДСТУ 4269:2003), категорія 4* - «відмінно» і «добре», категорія 3* - «відмінно», «добре» та не більше 20% тощо. При цьому в «Правилах обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення» указано, що «відмінним» вважається стан оснащення та устаткування, який може бути оцінений як «новий», однак не означає, що воно щойно придбане. «Добрим» може бути оцінений стан оснащення та устаткування, які не потребують ремонту. «Задовільним» можна вважати такий, який свідчить про доцільність проведення незначного ремонту, а «незадовільним» - той, що потребує суттєвого ремонту або заміни на інше» [6]. Таким чином, правильно визначити певну категорію готелю, послуги якого проходять процедуру сертифікації на категорію, досить складно внаслідок неоднозначного трактування основних вимог.

3. В «Порядку встановлення категорій засобам розміщення» зазначено, що «іншим об'єктам, які призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорія встановлюється за рівнем

обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий та відповідно п'ятий рівні) [5].

Слід зауважити, що згідно з українським законодавством, зокрема ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», motelі віднесені до категорії готелів, яких існує 15 типів (агроготель, акватель, апарт-готель, ботель, готельно-офісний центр, клуб-готель, конгрес-готель, курортний готель, мотель, готель-люкс, готель-резиденція, палац-готель, санаторій, флотель, хостел), визначення яких не завжди відповідають міжнародним вимогам. Однак, відповідно даному стандарту, «мотель – це *готель*, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів» [8].

Крім того, у попередніх Правилах обов'язкової сертифікації готельних послуг від 1999 року motelі класифікували за чотирма категоріями – від 1 до 4 «зірок». Однак відповідно до «Порядку встановлення категорій засобам розміщення» motelі не входять до категорії готелів і повинні оцінюватися за певними «рівнями».

Викликає сумнів й саме оцінювання засобів розміщення за «рівнями» обслуговування. В чинному законодавстві України про туризм немає ніяких вказівок про застосування даної норми. Якщо у даному разі також потрібно користуватися вимогами національного стандарту ДСТУ 4269:2003, слід мати на увазі, що класифікація аналогічних готелям засобів розміщення по «зірковим» вимогам з присвоєнням їм «рівнів» внесе зайву плутанину в надто недосконалу процедуру категоризації.

Варто звернути увагу, що в «Порядку встановлення категорій засобам розміщення» немає терміну «аналогічні готелям засоби розміщення»; замість нього використовується фраза «інші об'єкти, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» [5]. Якщо йдеться про решту засобів розміщення, тобто про всі ті, які не увійшли до категорії готелів, то згідно з українським законодавством про туризм, до них відносяться як

колективні засоби розміщення (аналогічні готелям засоби розміщення, спеціалізовані засоби розміщення, інші колективні засоби розміщення), так й індивідуальні засоби розміщення, які з 2006 року також повинні проходити процедуру обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення. При цьому, тільки аналогічні готелям засоби розміщення: база відпочинку, будинок відпочинку, гостьовий будинок, пансіонат, профілакторій, туристична база, туристичний комплекс (за ДСТУ 4527:2006), за умови проведення процедури добровільної сертифікації можуть бути атестовані на певну «зірку».

Таким чином, в затвердженому «Порядку встановлення категорій засобам розміщення» порушено вживання певної термінології, що не дає можливості кореспондувати йому з іншими нормативними актами.

Незважаючи на те, що «Порядок встановлення категорій засобам розміщення» підштовхує власників готелів та інших об'єктів тимчасового проживання до проведення добровільної сертифікації на категорію в обов'язковому порядку, однак збільшенню кількості засобів розміщення в абсолютному вимірі це сприяти не буде. Для повсюдної реєстрації засобів розміщення, у тому числі шляхом виведення готельних підприємств із тіні, потрібно створити певні умови, особливо з боку оподатковування, для стимулювання їх діяльності, а також для контролю за дотриманням ними норм законодавства.

Висновки

1. Увесь пакет документів, що стосується категоризації готельних підприємств в Україні, потребує внесення змін і доповнень, а також усунення протиріч між окремими нормативно-правовими актами.

2. «Порядок встановлення категорій засобам розміщення» не має певних важелів впливу на ситуацію, яка склалася з класифікацією засобів розміщення. Даний документ ускладнює процедуру сертифікації готельних підприємств на отримання певної категорії та вносить зайву плутанину в термінологічний апарат, який використовується в готельному бізнесі.

Список використаних джерел:

1. **Агафонова Л.Г.** Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. / Л.Г.Агафонова, О.Є.Агафонова. – К.: Знання України, 2006. – 352 с.
2. **Мальська М.П.** Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П.Мальська, І.Г.Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
3. **Пуцентейло П.Р.** Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
4. **Смирнов І.Г.** Логістика туризму: навч. посіб. – К.: Знання, 2009. – 444 с.
5. **Порядок** встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (поживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http: // www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).
6. **Правила** обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання): Наказ Держспоживстандарту України від 3 вересня 2007 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http: // www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).
7. **Аналіз** регуляторного впливу проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку класифікації за категорією готелів та аналогічних засобів розміщення» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http: // www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).
8. **ДСТУ 4527:2006.** Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.